

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	Carla Combi

Deliberazione n. 10 del 15 gennaio 2020

OGGETTO: Definizione della controversia M.M. / VODAFONE ITALIA spa (HO.MOBILE – TELETU) (GU14/136227/2019).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2011, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

Visto il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

Vista la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

Vista la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*" (di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*) come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di M.M. del 14/06/2019 acquisita con protocollo n. 0259968 del 14/06/2019;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, a far data dal 30/08/2018, constatava la completa interruzione del servizio "Fonia". L'utente, tempestivamente, effettuava numerosi reclami telefonici al servizio clienti tra i quali si evidenzia la segnalazione n. 5078160 del 30/08/2018. Invero, il servizio non veniva prontamente ripristinato.

Dato il protrarsi del disservizio, la parte istante sporgeva nuovi reclami tramite le segnalazioni n.ri 5100779 del 28/10/2018, 5117981 del 01/12/2018 e 5128078 del 29/12/2018. Ulteriore reclamo scritto veniva sporto a mezzo Fax in data 30/01/2019.

Sul punto si precisa che, nonostante la mancata erogazione del servizio, l'Utente corrispondeva regolarmente i canoni emessi dal Gestore.

In data 08/02/2019 la parte istante esperiva formale procedimento GU5/80854/2019 volto a sollecitare il ripristino del servizio. Con comunicazioni ex Art. 5 del 05/03/2019 l'Utente dichiarava che il servizio continuava a versare in stato di interruzione. In data 07/03/2019 il Corecom Veneto emetteva provvedimento temporaneo intimando a Vodafone Italia S.p.A. il ripristino del servizio fonia.

Con nota ex Art. 5 del 27/03/2019 l'istante lamentava la persistenza del disservizio. Il servizio fonia veniva ripristinato solo in data 01/04/2019, dopo ben 215 giorni di completa interruzione.

Il ricorrente chiede quindi:

- i. indennizzo per completa interruzione del servizio "fonia", ex art. 6 dell'allegato a alla d.347/18/cons, dal 30/08/2018 al 01/04/2019, per un totale di 215 giorni;
- ii. indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex art. 12 dell'allegato a alla d.347/18/cons, dal 15/10/2018 ad oggi, per un totale di 243 giorni;
- iii. ripetizione dei canoni versati durante il periodo di mancata erogazione del servizio;
- iv. annullamento di eventuali morosità pendenti;
- v. rimborso spese di procedura ed assistenza.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare si eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione.

Invero, il ticket tecnico aperto in data 30.8.2018 è stato chiuso il 4.9.2018. In accordo con il servizio cliente, difatti, l'istante ha comunicato di essere fuori sede chiedendo di essere ricontattato al suo rientro per verificare il disservizio. Successivamente, poi, sono stati aperti due ulteriori ticket tecnici la cui lavorazione è stata chiusa sempre per indisponibilità da parte della Sig.ra M.; relativamente, inoltre, alla segnalazione del 3.1.2019 si specifica che la stessa è stata chiusa positivamente in data 1.4.2019.

Per tale ultimo ticket, ad ogni buon conto, a seguito di reclamo inoltrato dall'istante, è stato riconosciuto un rimborso, come da schermata di seguito inserita: in forza di quanto sopra espresso nonché documentato, quindi, TeleTu evidenzia di aver gestito le segnalazioni inviate dall'utente.

Appare, inoltre, palese come il ritardo nella risoluzione del guasto lamentato non sia addebitabile al gestore stante l'iniziale irreperibilità della Sig.ra M..

Nel merito, relativamente alla richiesta di indennizzo e storno, si eccipisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 203/18/CONS, articolo 20, comma 4, *"L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta, lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*.

Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente l'eccezione dell'operatore relativa all'inammissibilità dell'istanza in quanto non conforme a quella formulata in sede di conciliazione risulta infondata, in quanto vi è precisa coincidenza tra quanto chiesto in sede di conciliazione e quanto poi chiesto in sede di definizione.

Passando al merito della controversia, all'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possano essere parzialmente accolte.

In relazione al punto **sub i)**, si rileva quanto segue: si concorda pienamente con quanto dichiarato dal ricorrente secondo il quale, la produzione di schermate autoreferenziali da parte dell'operatore non costituisce prova alcuna dei fatti e dei contenuti ivi riportati, come peraltro già confermato dalla VI Sezione civile della Suprema Corte di Cassazione (con la sentenza n. 8290/2016 pubblicata il 27.4.2016) la quale ha affermato che *"un documento proveniente dalla parte che voglia giovarsene non può costituire prova in favore della stessa né determina inversione dell'onere probatorio"*.

Tale orientamento trova pieno riscontro anche nelle pronunce dei Corecom (vd. Deliberazione Co.Re.Com. Toscana n. 14 del 6 marzo 2017) nonché della stessa Agcom (Delibera Agcom n. 117/15/CIR). La stessa affermazione dell'operatore secondo la quale l'impossibilità di qualsivoglia intervento tecnico risolutore sia stato, di fatto, causata da una presunta e mai provata irreperibilità dell'utente, stride in maniera palese con il perdurare stesso di tale irreperibilità che risulterebbe essere continuata per 215 giorni (!).

Il perdurare del disservizio, viene altresì dimostrato dal susseguirsi delle segnalazioni da parte del ricorrente (n. 5078160 del 30/08/2018, n. 5100779 del 28/10/2018, n.5117981 del 01/12/2018, n. 5128078 del 29/12/2018, reclamo scritto (inviato tramite fax) del 30/01/2019).

Ad ulteriore sostegno, si evidenzia che il ricorrente, persistendo il disservizio, in data 08.02.2019 presentava al Corecom il Formulário GU5 che però non sortiva gli effetti previsti, di tal ché lo stesso Corecom era costretto, in data 07.03.2019 ad emettere un provvedimento temporaneo con il quale si intimava a Vodafone di ripristinare il servizio entro il 15.03.2019, ripristino che, però, avveniva, come dichiarato dallo stesso utente, soltanto in data 04.04.2019.

Si rileva, infine, che l'operatore non ha prodotto agli atti nessun dato di traffico finalizzato a provare la corretta erogazione del servizio nel periodo oggetto di contestazione (dal 30/08/2018 al 01/04/2019).

Per quanto sopra si ritiene, quindi, che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 6, co. del Regolamento in materia di indennizzi (Delibera Agcom n. 347/18/CONS che viene quantificato in complessivi € 1.290,00= (€ 6,00 x 215 giorni).

In relazione al punto **sub ii)** si evidenzia che al primo reclamo del 30.08.2018 (identificato da Vodafone con il n. 5078160) l'operatore non ha prodotto agli atti alcuna documentazione di riscontro specifico e, pertanto si ritiene che possa essere riconosciuto l'indennizzo di cui all'art. 12, co. 1 del Regolamento in materia di Indennizzi, nella sua massima quantificazione determinata in € 300,00=.

In relazione al punto **sub iii)** la richiesta relativa al rimborso dei canoni versati durante il periodo di mancata erogazione del servizio, si ritiene che la stessa possa essere parzialmente accolta, limitatamente alla fattura n. 23751490423 del 23.11.2018 di € 26,64 in quanto riferita al periodo 18.10.2018 – 17.12.2018 in cui, come detto, il disservizio perdurava.

In relazione al punto **sub iv)** la stessa non può essere accolta in quanto non è stata prodotta agli atti, da entrambe le parti, alcuna documentazione che possa attestare, in maniera puntuale, sia per quanto riguarda gli importi e sia per quanto riguarda il periodo di riferimento degli stessi, la sussistenza di un eventuale insoluto.

In relazione al punto **sub v)**, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. l'operatore Vodafone Italia s.p.a. è tenuto:
 - a corrispondere all'istante la somma di € 1.290,00= a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio;
 - a corrispondere all'istante la somma di € 300,00= a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;
 - a corrispondere all'istante la somma di € 26,64= a titolo di rimborso della fattura n. 23751490423 del 23.11.2018;
 - a corrispondere all'istante la somma di € 100,00= a titolo di spese di procedura.
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259;
3. è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente
f.to Carla Combi

Il Presidente
f.to Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante
f.to Carla Combi